

KIINTO SOLUTIONS OY:N OHJELMISTOPALVELUJA KOSKEVAT YLEISET SOPIMUSEHDOT

SISÄLLYSLUETTELO

KIINTO OY:N OHJELMISTOPALVELUJA KOSKEVAT YLEISET SOPIMUSEHDOT	1
1 SOVELTAMINEN	2
2 MÄÄRITELMÄT	2
3 TOIMITTAJAN YLEISET VELVOLLISUUDET	2
4 ASIAKKAAN YLEISET VELVOLLISUUDET	2
5 OHJELMISTOPALVELUN SISÄLTÖ JA PALVELUTASO	3
6 MUUTOKSET OHJELMISTOPALVELUUN.....	3
7 OHJELMISTOPALVELUN TOIMITTAMINEN JA KÄYTTÖÖNOTTO.....	3
8 OHJELMISTOPALVELUN KÄYTTÖ	4
9 TUNNISTEET JA NIIDEN KÄYTTÖ	4
10 OIKEUDET JA ASIAKKAAN AINEISTO.....	4
11 OHJELMISTOPALVELUN KESKEYTTÄMINEN.....	5
12 VARMUUSKOPIOINTI.....	6
13 MYÖTÄVAIKUTUSVELVOLLISUUS SOPIMUKSEN PÄÄTTYESSÄ.....	6

1 SOVELTAMINEN

1.1 Näitä erityisehtoja sopimusehtoja sovelletaan toimittajan asiakkaalle verkon välityksellä toimitettaviin ohjelmistopalveluihin.

2 MÄÄRITELMÄT

2.1 **Toimittaja** tarkoittaa Kiinto Solutions Oy:tä.

2.2 **Asiakas** tarkoittaa yksityis- tai oikeushenkilöä, joka on tilannut Kiinto Solutions Oy:ltä ohjelmistopalveluita.

2.3 **Sopijapuoli** tarkoittaa toimittajaa ja asiakasta.

2.4 **Asiakkaan aineisto** tarkoittaa asiakkaan ohjelmistopalveluun siirtämää tai muuten asiakkaan lukuun ohjelmistopalvelua varten toimittajalle luovutettua tai käyttöön asetettua tietoa tai aineistoa sekä muuta sopijapuolten asiakkaan aineistoksi määrittelemää tietoa tai aineistoa.

2.5 **Ohjelmistopalvelu** tarkoittaa sopimuksessa määriteltyä palvelua, joka toimitetaan tietoverkon välityksellä asiakkaan saataville yhteyspisteeseen.

2.6 **Toimittajan aineisto** tarkoittaa toimittajan ohjelmistopalvelun käyttöä varten asiakkaalle luovuttamaa tai käyttöön asettamaa aineistoa sekä muuta sopijapuolten toimittajan aineistoksi määrittelemää tietoa tai aineistoa.

2.7 **Tunniste** tarkoittaa käyttäjän tunnistetta, kuten salasanaa tai muuta menetelmää, jolla ohjelmistopalvelun käyttäjä voidaan tunnistaa luotettavasti.

2.8 **Yhteyspiste** tarkoittaa kohtaa tai kohtia, joissa toimittaja liittää ohjelmistopalvelun yleiseen viestintäverkkoon tai muuhun sopimuksessa määriteltyyn liityntäpisteeseen.

2.9 **Lisenssimaksu** tarkoittaa ohjelmistopalvelun käyttöoikeudesta suoritettavaa vastiketta.

3 TOIMITTAJAN YLEISET VELVOLLISUUDET

3.1 Toimittaja vastaa siitä, että ohjelmistopalvelu on sopimuksen mukainen.

3.2 Toimittaja vastaa siitä, että toimittajan vastuulla olevat tehtävät tehdään sopimuksen mukaisesti, huolellisesti sekä tehtävien edellyttämällä ammattitaidolla.

3.3 Toimittaja vastaa siitä, että ohjelmistopalvelun käyttöohjeet ja käyttöympäristövaatimukset ovat asiakkaan saatavilla. Toimittajan tulee antaa Asiakkaalle ohjelmistopalvelun käyttöönottoon liittyvää muuta tukea ainoastaan, mikäli siitä on sovittu erikseen.

3.4 Asiakkaan ohjelmistopalveluihin liittyviä yhteydenottoja varten toimittajan on ilmoitettava asiakkaalle kirjallisesti yhteyshenkilönsä ja muut tarpeelliset yhteystietonsa sekä näiden muutokset.

4 ASIAKKAAN YLEISET VELVOLLISUUDET

4.1 Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan vastuulla olevat tehtävät tehdään sopimuksen mukaisesti ja huolellisesti.

4.2 Asiakas vastaa ohjelmistopalvelun käyttämiseen tarvitsemiensa laitteiden, yhteyksien ja ohjelmistojen hankkimisesta ja toimintakunnosta. Asiakas vastaa ohjelmistopalvelun käyttämiseen liittyvistä tietoliikenne- ja muista vastaavista kustannuksistaan. Asiakas

vastaa asiakkaan laitteiden, yhteyksien, ohjelmistojen ja tietojärjestelmien saattamisesta toimittajan toimittamien käyttöympäristövaatimusten mukaisiksi.

4.3 Asiakkaan on annettava toimittajalle riittävät ja oikeat tiedot toimitusta varten ja muutoinkin kohtuullisesti myötävaikutettava ohjelmistopalvelun toimittamiseen. Asiakas vastaa toimittajalle antamistaan tiedoista ja ohjeista sekä niiden päivittämisestä.

4.4 Ohjelmistopalveluihin liittyviä toimittajan yhteydenottoja varten asiakkaan on ilmoitettava toimittajalle kirjallisesti yhteyshenkilönsä ja muut tarpeelliset yhteystietonsa sekä näiden muutokset.

5 OHJELMISTOPALVELUN SISÄLTÖ JA PALVELUTASO

5.1 Asiakas vastaa siitä, että sopimuksen mukainen ohjelmistopalvelu soveltuu asiakkaan käyttötarkoitukseen ja että se täyttää asiakkaan palvelua koskevat vaatimukset. Ellei ohjelmistopalvelun sisältöä tai palvelutasoa ole määritelty sopimuksessa, noudatetaan toimittajan kulloinkin voimassa olevia ehtoja.

5.2 Toimittajan on viipymättä ilmoitettava asiakkaalle tietoonsa tulleesta seikasta, joka saattaa estää ohjelmistopalvelun sopimuksenmukaisen käyttämisen.

5.3 Ohjelmistopalvelu sisältää asiakkaan henkilöstön koulutukseen liittyviä tehtäviä vain siltä osin kuin niistä on kirjallisesti sovittu.

6 MUUTOKSET OHJELMISTOPALVELUUN

6.1 Toimittajalla on oikeus tehdä ohjelmistopalveluun sellainen muutos, joka (a) kohdistuu ohjelmistopalvelun tuotantoympäristöön eikä vaikuta ohjelmistopalvelun sisältöön tai palvelutasoon, (b) on tarpeen ohjelmistopalveluun kohdistuvan vakavan tietoturvauhan torjumiseksi taikka (c) johtuu laista tai viranomais määräyksestä. Jos toimittaja tekee ohjelmistopalveluun tässä kohdassa 6.1 todetun muutoksen, jolla on vaikutusta asiakkaalle toimitettavaan ohjelmistopalveluun, toimittaja ilmoittaa muutoksesta asiakkaalle hyvissä ajoin etukäteen tai, ellei tämä ole kohtuudella mahdollista, viipymättä sen jälkeen, kun toimittaja on saanut tiedon kyseisestä seikasta.

6.2 Toimittajalla on oikeus tehdä ohjelmistopalveluun muutos muissa kuin kohdassa 6.1 mainituissa tapauksissa ilmoitettuaan siitä asiakkaalle hyvissä ajoin etukäteen. Jos muutos vaikuttaa olennaisesti ohjelmistopalvelun sisältöön tai palvelutasoon, toimittajan on ilmoitettava muutoksesta asiakkaalle kirjallisesti vähintään 90 päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää ja asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään 30 päivän irtisanomisajalla. Kyseinen irtisanominen tulee tehdä kirjallisesti viimeistään 14 päivää muutoksen voimaantulopäivän jälkeen.

7 OHJELMISTOPALVELUN TOIMITTAMINEN JA KÄYTTÖÖNOTTO

7.1 Toimittajan on aloitettava ohjelmistopalvelun toimittaminen yhteyspisteessä sovittuna käyttöönottopäivänä tai sovittun ajan kuluessa. Jos ohjelmistopalvelun käyttöönottoaikaa tai päivää ei ole kirjallisesti sovittu, toimittaja aloittaa ohjelmistopalvelun toimittamisen yhteyspisteessä kohtuullisen ajan kuluessa sopimuksen allekirjoittamisesta tai tilausvahvistuksesta.

7.2 Ohjelmistopalvelun toimittaminen on aloitettu, kun toimittaja ilmoittaa ohjelmistopalvelun olevan käytettävissä yhteyspisteessä. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu,

toimittajan oikeus laskuttaa ohjelmistopalvelusta alkaa, kun ohjelmistopalvelu on asiakkaan käytettävissä yhteyspisteessä.

7.3 Jos toimittaja ja asiakas ovat sopineet maksuttomasta kokeilujaksosta, toimittajan on aloitettava ohjelmistopalvelun toimittaminen yhteyspisteessä kohdan 7.1 mukaisesti. Toimittaja ei ole kuitenkaan velvollinen jatkamaan ohjelmistopalvelun toimittamista maksuttoman kokeilujakson päättymisen jälkeen, mikäli asiakas on peruuttanut sopimuksen maksuttoman kokeilujakson aikana.

7.4 Jos ohjelmistopalvelun käyttöönotto viivästyy asiakkaasta johtuvasta seikasta, toimitusaikaa jatketaan, kunnes toimituksen aloittamisen estävä seikka on korjattu tai poistunut.

8 OHJELMISTOPALVELUN KÄYTTÖ

8.1 Asiakkaan on käytettävä ohjelmistopalvelua sopimuksen mukaisesti. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, asiakkaalla sekä asiakkaan lukuun toimivilla kolmansilla osapuolilla on oikeus käyttää ohjelmistopalvelua sekä toimittajan aineistoa sopimuksen voimassaolon ajan asiakkaan liiketoiminnassa. Asiakkaalla ja asiakkaan lukuun toimivilla kolmansilla osapuolilla on kuitenkin oikeus käyttää ohjelmistopalvelusta käyttöönsä saamaa asiakkaan aineistoa sisältävää aineistoa ja asiakkaalle luotua aineistoa myös sopimuksen päättymisen jälkeen asiakkaan liiketoiminnassa.

8.2 Asiakkaalla ei ole oikeutta jälleenmyydä tai muutoin jaella ohjelmistopalvelua kolmansille osapuolille ilman toimittajan kirjallista suostumusta.

9 TUNNISTEET JA NIIDEN KÄYTTÖ

9.1 Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toimittaja luovuttaa sopimuksen mukaisesti asiakkaalle ohjelmistopalvelun käyttämiseksi tarvittavat tunnisteet.

9.2 Asiakas vastaa siitä, että sen käyttäjät säilyttävät tunnisteet huolellisesti eivätkä paljasta niitä kolmansille osapuolille. Asiakas on vastuussa tunnisteillaan tapahtuneesta ohjelmistopalvelun käytöstä.

9.3 Asiakas sitoutuu viipymättä ilmoittamaan toimittajalle tunnisteiden joutumisesta kolmannen osapuolen tietoon tai epäilemästään tunnisteiden väärinkäytöstä. Asiakkaan vastuu tunnisteillaan tapahtuneesta ohjelmistopalvelun käytöstä lakkaa, kun toimittaja on vastaanottanut asiakkaan ilmoituksen tai toimittaja on muulla tavoin havainnut väärinkäytön.

9.4 Asiakas on toimittajan kirjallisesta pyynnöstä velvollinen vaihtamaan ohjelmistopalvelun käyttämiseksi vaadittavan tunnisteiden, jos se on tarpeen esimerkiksi ohjelmistopalveluun kohdistuvan vakavan tietoturvuhan vuoksi.

10 OIKEUDET JA ASIAKKAAN AINEISTO

10.1 Tällä sopimuksella ei siirretä olemassa olevia immateriaalioikeuksia sopijapuolten kesken.

10.2 Immateriaalioikeudet ohjelmistopalveluun ja toimittajan aineistoon sekä niihin tehtyihin muutoksiin kuuluvat toimittajalle tai kolmannelle osapuolelle

10.3 Asiakkaan aineiston omistusoikeus ja immateriaalioikeudet kuuluvat asiakkaalle tai kolmannelle osapuolelle.

- 10.4** Toimittajalla on oikeus käyttää kaikkea muuta asiakkaan aineistoa, henkilötietoja lukuun ottamatta, kaupallisiin tarkoituksiin.
- 10.5** Asiakas vastaa asiakkaan aineistosta, asiakkaan aineiston sisältämien tietojen oikeellisuudesta sekä siitä, ettei asiakkaan aineisto loukkaa kolmannen osapuolen oikeuksia tai kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.
- 10.6** Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, toimittaja luovuttaa asiakkaan aineiston asiakkaalle 30 päivän kuluessa asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä. Asiakkaan aineisto luovutetaan yleisesti käytössä olevassa sähköisessä muodossa tai muussa sopijapuolten sopimassa muodossa. Toimittajalla on oikeus veloittaa asiakkaan aineiston keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta sovittujen veloituserusteiden mukaisesti. Toimittajan velvollisuus säilyttää asiakkaan aineistoa päättyy 60 päivän kuluttua sopimuksen päättymisestä. Toimittajalla on sopimuksen päättymisestä huolimatta oikeus käyttää asiakkaan aineistoa kohdan 10.4 mukaisesti. Toimittajalla on kuitenkin oikeus tuhota tai säilyttää asiakkaan aineistoa siltä osin, kuin toimittaja on tähän velvollinen lain tai viranomais määräyksen perusteella.

11 OHJELMISTOPALVELUN KESKEYTTÄMINEN

- 11.1** Ellei ohjelmistopalvelun asennus-, muutos-, tai huoltotoimenpiteistä ole sovittu kirjallisesti, sovelletaan tämän kohdan 11.1 mukaisia ehtoja. Toimittajalla on oikeus keskeyttää ohjelmistopalvelun tuottaminen kohtuulliseksi ajaksi arkipäivisin (maanantaista perjantaihin) kello 18.00 – 8.00 välisenä aikana, lauantaina, sunnuntaina ja yleisenä vapaa-päivänä, jos se on tarpeen ohjelmistopalvelun asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteiden vuoksi eikä asennusta, muutosta tai huoltoa voida kohtuullisin kustannuksin toteuttaa ilman ohjelmistopalvelun tuottamisen keskeyttämistä. Jos toimittaja keskeyttää ohjelmistopalvelun tuottamisen tässä kohdassa 11.1 mainitusta syystä, toimittajan on (a) ilmoitettava ohjelmistopalvelun keskeyttämisestä ja keskeytyksen kestosta asiakkaalle hyvissä ajoin etukäteen; (b) pyrittävä siihen, että keskeytyksestä aiheutuvat haitat jäävät mahdollisimman vähäisiksi; ja (c) asiakkaan kirjallisesta vaatimuksesta hyvitetävä asiakkaalle keskeytyksestä mahdollisesti aiheutunut palvelutason alitus sopimuksen mukaisesti.
- 11.2** Toimittajalla on oikeus keskeyttää ohjelmistopalvelun tuottaminen yleisen viestintäverkon asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteiden taikka ohjelmistopalveluun kohdistuvan vakavan tietoturvauhan vuoksi tai jos laki tai viranomais määräys tätä edellyttää tai ylivoimaisen esteen vuoksi. Jos toimittaja keskeyttää ohjelmistopalvelun tuottamisen tässä kohdassa 11.2 mainitusta syystä, toimittaja ilmoittaa keskeytyksestä ja keskeytyksen kestosta asiakkaalle hyvissä ajoin etukäteen tai, ellei tämä ole kohtuudella mahdollista, viipymättä sen jälkeen, kun toimittaja on saanut tiedon kyseisestä seikasta.
- 11.3** Toimittajalla on oikeus asiakasta kuulematta estää asiakkaan pääsy ohjelmistopalveluun, jos toimittaja perustellusti epäilee asiakkaan kuormittavan tai käyttävän ohjelmistopalvelua tavalla, joka vaarantaa ohjelmistopalvelun tuottamisen muille käyttäjille. Toimittajan on ilman aiheetonta viivytystä ilmoitettava asiakkaalle pääsyn estämisen syistä. Jos asiakas osoittaa käyttäneensä ohjelmistopalvelua sopimuksen mukaisesti, toimittajalla on velvollisuus hyvittää asiakkaalle pääsyn estämisestä mahdollisesti aiheutunut palvelutason alitus sopimuksen mukaisesti.

12 VARMUUSKOPIOINTI

- 12.1** Sekä toimittaja että asiakas vastaavat asiakkaan tietojen varmuuskopioinnista ja varmuuskopioiden toimivuuden tarkastamisesta tämän kohdan 12 mukaisesti.
- 12.2** Toimittaja vastaa ohjelmistopalvelussa olevan asiakkaan aineiston varmuuskopioinnista, varmuuskopioiden toimivuuden tarkastamisesta ja siitä, että asiakkaan aineisto on palautettavissa varmuuskopioista. Toimittaja vastaa ohjelmistopalvelussa olevan asiakkaan aineiston varmuuskopioinnista siitä hetkestä lukien, kun asiakas ottaa ohjelmistopalvelun käyttöönsä.
- 12.3** Toimittajan velvollisuutena on ottaa varmuuskopiot vähintään kerran toimittajan työpäivän aikana ja säilyttää varmuuskopioita tarkoitukseen soveltuvalla tavalla 7 päivän ajan. Tähän kohtaan 12.3 perustuvat velvollisuudet voidaan täyttää myös muulla samaan lopputulokseen johtavalla teknisellä toimenpiteellä kuin varmuuskopioinnilla.
- 12.4** Asiakas vastaa myyjän ohella asiakkaan tietojen varmuuskopioinnista ja varmuuskopioiden toimivuuden tarkastamisesta.
- 12.5** Jos ohjelmistopalvelussa oleva asiakkaan aineisto on tuhoutunut, kadonnut, muuttunut tai vahingoittunut asiakkaan käytettyä tunnistettaan taikka asiakas on muuten omalla toiminnallaan tuhonnut, kadottanut, muuttanut tai vahingoittanut ohjelmistopalvelussa olevaa asiakkaan aineistoa, tällaisen aineiston palauttamisesta toimittajalla on oikeus veloittaa sovittujen veloituserusteiden mukaisesti.

13 MYÖTÄVAIKUTUSVELVOLLISUUS SOPIMUKSEN PÄÄTTYESSÄ

- 13.1** Sopimuksen päättyessä toimittajalla on velvollisuus kohtuudella myötävaikuttaa toimittajan hallussa olevan asiakkaan aineiston siirtoon asiakkaan osoittamalle taholle. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, myötävaikutusvelvollisuus päättyy, kun 3 kuukautta on kulunut sopimuksen päättymisestä. Toimittajan myötävaikutusvelvollisuuteen liittyvissä palveluissa noudatetaan sovittuja veloituserusteita.
- 13.2** Toimittajalla ei ole kohdassa 15.1 tarkoitettua myötävaikutusvelvollisuutta, jos sopimus päättyy asiakkaan olennaisesta sopimusrikkomuksesta. Toimittajalla on kuitenkin kohdassa 15.1 tarkoitettu myötävaikutusvelvollisuus myös edellä tässä kohdassa 15.2 tarkoitettussa tilanteessa, jos asiakas suorittaa eräänntyneet maksunsa toimittajalle ja asettaa hyväksyttävän vakuuden tulevien maksujen suorittamisesta.